

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM  
MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI SYARIAH  
KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu  
Universitas Airlangga)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Ekonomi Pembangunan



Diajukan Oleh :

**ZAKARIA PERKASA**  
0811010003/ FE/ IE

Kepada

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2012**

# SKRIPSI

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI SYARIAH KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu  
Universitas Airlangga)

Disusun Oleh:

ZAKARIA PERKASA  
0811010003/ FE/ IE

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji  
Skripsi Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas  
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Tanggal 13 Agustus 2012

Pembimbing:  
Pembimbing Utama,

Tim Penguji:  
Ketua,

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT  
NIP. 196008101990031001

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT  
NIP. 196008101990031001

Sekretaris,

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP  
NIP. 196111201987032001

Anggota,

Prof. Dr. Syamsul Huda, SE, MT  
NIP. 195908281990031001

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM  
NIP. 196309241989031001

USULAN PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI  
SYARIAH KOTA SURABAYA  
(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu  
Universitas Airlangga)

Yang diajukan

ZAKARIA PERKASA  
0811010003

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh :

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT  
NIP. 030207234

Tanggal : 27 Desember 2011

Mengetahui  
Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP  
NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI  
SYARIAH KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu

Universitas Airlangga)

Yang diajukan

ZAKARIA PERKASA

0811010003

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT  
NIP. 030207234

Tanggal : 5 Mei 2012

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan

Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP  
NIP. 196111201987032001

USULAN PENELITIAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI  
SYARIAH KOTA SURABAYA

(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu

Universitas Airlangga)

Yang diajukan

ZAKARIA PERKASA

0811010003

Disetujui untuk Ujian Skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Wiwin Priana, MT  
NIP. 030207234

Tanggal : 13 Agustus 2012

Mengetahui

Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. Rachman Suwaidi, MS  
NIP. 196003301986031003

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala kerendahan hati serta memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayahNya, sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya” (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu Universitas Airlangga).

Penyusunan skripsi ini dilakukan dengan maksud untuk melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Bidang Ilmu Ekonomi Jurusan Ekonomi Pembangunan.

Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati serta tulus dan ikhlas saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan tak terhingga kepada yang terhormat Bapak Drs. Ec. Wiwin Priana, MT, selaku dosen pembimbing yang mana dengan tulus dan ikhlas telah meluangkan waktu dan pemikiran yang dalam selama berlangsungnya pembimbingan ini, juga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Ec. Niniek Imaningsih, MP selaku Ketua Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur, yang telah memberikan banyak bantuan berupa sarana fasilitas dan perijinan guna pelaksanaan skripsi ini.
4. Bapak Drs. EC Marseto, M.Si, selaku dosen wali yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada saya selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik.
5. Bapak-bapak, ibu-ibu dosen beserta seluruh staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan pelayanan akademik.
6. Kepada Bapak Abdullah Mulachela, SE, dan Ibu Dr. Rahayu Anggraini, S.KM, M.Si, selaku orangtua dan saudara-saudaraku Idrus Satria, Adnan Kharisma, Isa Agung Putra, dan Adam Gagah Putra Mulachela yang senantiasa memberikan do’a restu dan dorongan, baik moril maupun materiil selama ini yang tak terhingga.
7. Kepada teman-teman yang telah memberi dukungan serta membantu mengerjakan skripsi ini hingga selesai.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun demikian saya tetap berharap adanya kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Surabaya, Agustus 2012

Zakaria Perkasa



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1    PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat penelitian .....	7
BAB 2    TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	10
2.2.1. Pengertian Bank .....	10
2.2.2. Fungsi Bank .....	12
2.2.3. Sumber Dana Bank.....	13
2.2.4. Jenis-jenis Bank .....	15
2.2.5. Latar Belakang Berdirinya Bank.....	17
2.2.6. Konsep Bank Syari'ah.....	18
2.2.7. Produk Operasional Bank Syari'ah .....	20

2.2.7.1 Produk Perhimpunan Dana.....	21
2.2.7.2 Produk Penyaluran Dana .....	22
2.2.7.3 Produk Jasa.....	27
2.2.8. Sistem Bagi Hasil Bank Syari'ah .....	29
2.2.9. Jumlah Kantor Bank .....	32
2.2.9.1 Kantor Bank Umum .....	32
2.2.9.2 Bank Syari'ah .....	34
2.2.10. Tingkat Suku Bunga .....	37
2.2.10.1 Pengertian Tingkat Suku Bunga .....	37
2.2.10.2 Teori Klasik Tentang Tingkat Suku Bunga....	38
2.2.10.3 Teori Keynes Tentang Tingkat Suku Bunga ..	38
2.2.10.4 Teori Paritas Tentang Tingkat Suku Bunga ...	39
2.2.10.5 Teori Permintaan Dan Penawaran .....	39
2.2.10.6 Perbandingan antara Bank Syari'ah dan Bank Konvensional.....	40
2.2.10.7 Pelayan Nasabah Perbankan .....	41
2.3. Kerangka Konseptual.....	46
2.4. Hipotesis.....	46
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	49
3.1.1. Definisi Operasional Variabel.....	49
3.1.2. Pengukuran Variabel .....	51
3.2. Teknik Penentuan Sampel.....	52

3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.3.1.	Jenis data.....	52
3.3.2.	Sumber Data.....	53
3.3.3.	Pengumpulan Data.....	53
3.4.	Instrumen Penelitian .....	53
3.4.1	Uji Validitas .....	53
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	54
3.5.	Teknik Analisa Data .....	55
 BAB 4	 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 61
4.1.	Deskripsi Hasil Penelitian .....	61
4.1.1.	Keadaan Responden .....	61
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden.....	61
4.1.3.	Distribusi Usia Responden .....	62
4.2.	Uji Kualitas Data .....	63
4.2.1.	Uji Validitas.....	63
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	65
4.2.3.	Uji normalitas.....	66
4.3.	Hasil Analisis Faktor .....	67
4.3.1.	Nilai KMO dan Bartlett's Test.....	67
4.3.2.	MSA (Measure of Sampling Adequacy) .....	67
4.3.3.	Nilai Communalities .....	69
4.3.4.	Total Variance Explained .....	72

4.3.5. Component Matrix.....	74
4.3.6. Rotated Component Matrix.....	76
4.3.7. Penyusunan nama faktor yang terbentuk.....	79
4.4 Pembahasan hasil penelitian.....	81
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
5.1. Kesimpulan .....	83
5.2. Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85
LAMPIRAN .....	88

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden .....	62
Gambar 4.2 Distribusi Umur Responden .....	63
Gambar 4.3 Proporsi Jawaban dari Kuesioner .....	64
Gambar 4.4 Scree Plot Analisis Faktor .....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perbandingan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	41
Tabel 4.1	Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	61
Tabel 4.2	Distribusi Usia Responden.....	62
Tabel 4.3	Uji Validitas .....	64
Tabel 4.4	Reliabilitas.....	65
Tabel 4.5	Uji Normalitas Univariate .....	66
Tabel 4.6	Nilai KMO .....	67
Tabel 4.7	Nilai MSA (Measure of Sampling Adequacy).....	68
Tabel 4.8	Nilai Communalities.....	69
Tabel 4.9	Nilai Eigen Value.....	72
Tabel 4.10	Matriks Component .....	74
Tabel 4.11	Rotasi Matriks Komponen .....	76
Tabel 4.12	Nilai Faktor Loading.....	80

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN  
KEPUTUSAN NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK BANK MANDIRI  
SYARIAH KOTA SURABAYA**

(Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu  
Universitas Airlangga)

**ABSTRAK**

Dalam era globalisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin mengalami kemajuan yang pesat. Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya berusaha untuk menambah fitur-fitur baru pada setiap layanan pada Bank Mandiri Syariah, hal tersebut dilakukan agar Bank Mandiri Syariah dapat mempertahankan jumlah nasabah dan bisa menarik nasabah lebih banyak lagi. Permasalahan yang dihadapi oleh mereka adalah belum mencapai target yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisioner pada nasabah Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode accidental sampling yaitu sampel yang memiliki ciri/sifat khusus dari populasi. Setelah proses pengumpulan data, dilanjutkan teknik analisis faktor menggunakan SPSS (Statistical Package For Social Science) for Window versi 13.

Hasil yang diperoleh dikelompokkan menjadi 15 faktor yaitu faktor pelayanan, halal, banyak ragam produk, banyak cabang, pelayanan yang cepat, customer service, aman dan terpercaya, brand image, mudah dijangkau, jaminan, pelayanan yang tepat, ruang dan tempat pelayanan yang nyaman, lokasi, pelayanan karyawan yang sopan dan tanggap, bagi hasil, dan faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya.

**Kata Kunci:** Faktor pengambilan keputusan, Nasabah, Produk Bank Mandiri Syariah

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Secara umum pengertian Bank Islam (Islamic Bank) adalah Bank yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam. Saat ini banyak istilah yang diberikan untuk menyebut Bank Islam, yakni Bank Tanpa Bunga (Interest-Free Bank), Bank Tanpa Riba (Lariba Bank), dan Bank Syari'ah (Shari'ah Bank). Di Indonesia secara teknis yuridis penyebutan Bank Islam mempergunakan istilah resmi "Bank Syariah", atau yang secara lengkap disebut "Bank berdasarkan prinsip Syariah" (Anonim, 2010: 4).

Bank Syariah di tanah air mendapatkan pijakan yang kokoh setelah adanya diregulasi sektor perbankan pada tahun 1983, karena sejak saat itu ada keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen (atau pemindahan bunga sekaligus). Kesempatan ini belum termanfaatkan, karena tidak diperkenankannya pembukaan Kantor Bank Baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988, di mana saat itu pemerintah mengeluarkan vacto 1988 yang diperkenankan untuk berdirinya Bank-bank baru. Posisi Bank Syariah semakin pasti setelah disahkan UU perbankan No. 7 tahun 1999, di mana Bank diberikan kebebasan untuk menentukan jenis imbalan yang akan diambil dari nasabahnya, baik berupa bunga ataupun keuntungan bagi hasil. Terbitnya PP No 72 tahun 1992 tentang Bank Bagi Hasil secara tegas memberikan batasan bahwa "Bank Bagi Hasil tidak boleh melakukan kegiatan usaha yang tidak berasaskan prinsip bagi hasil (pasal 6),



maka sejak saat itu proses operasional perbankan syariah menjadi semakin luas. Kini titik kulminasi telah tercapai dengan disahkannya UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang mempersilahkan bagi siapa saja mendapatkan kesempatan mendirikan Bank Syariah maupun yang ingin mengkonversi dari sistem konvensional menjadi sistem syari'ah (Muhammad, 2004: 4).

Fungsi Bank Syariah secara garis besar tidak berbeda dengan Bank Konvensional, yakni sebagai Lembaga Intermediasi (intermediary institution) yang mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk fasilitas pembiayaan. Perbedaan pokok terletak pada jenis keuntungan yang diambil Bank dari transaksi-transaksi yang dilakukannya. Pada Bank Konvensional keuntungan diberikan berdasarkan bunga, sedangkan Bank Syariah menyebutnya sebagai imbalan, baik berupa jasa (fee-base income), mark-up atau profit margin, dan bagi hasil (loss and profit sharing).

Di samping dilibatkannya Hukum Islam dan pembebasan transaksi dari mekanisme bunga (interest free), posisi unik lain dari Bank Syariah dibandingkan dengan bank konvensional adalah diperbolehkannya Bank Syariah melakukan kegiatan-kegiatan usaha yang bersifat multi-finance dan perdagangan (trading).

Hal ini berkenaan dengan sifat dasar transaksi Bank Syariah yang merupakan investasi dan jual beli serta sangat beragamnya pelaksanaan pembiayaan yang dapat dilakukan Bank Syariah, seperti pembiayaan dengan prinsip murabahah (jual beli), ijarah (sewa) atau ijarah waiqtina (sewa beli) dan lain-lain.

Kegiatan operasional Bank Syariah sendiri ditandai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai Bank umum pertama syariah. Hadirnya Bank Muamalat ini secara langsung meningkatkan partisipasi umat Islam untuk bermuamalat secara syariah dan turut mengembangkan ekonomi masyarakat kecil. Dengan sistem sesuai syariat Islam, Bank Muamalat ternyata mampu melewati krisis ekonomi dan memperoleh predikat sebagai salah satu Bank terkuat di Indonesia. Ini membuktikan bahwa ekonomi Islam dengan sistem bagi hasil mampu menjawab permasalahan ekonomi yang sedang dihadapi di Indonesia.

Sejalan dengan itu, volume dan kegiatan Bank Syariah semakin meningkat drastis. Indikator yang menjadi tolak ukur adalah perkembangan total aset menurut ANTARA, Bank Indonesia (BI) mencatat pertumbuhan aset Bank Syariah telah mencapai 80 persen yakni Rp78 triliun dari target yang ditetapkan sebesar Rp 97 triliun pada tahun 2010.

Menurut Direktur Perbankan Syariah Mulya Siregar di Jakarta, pertumbuhan aset tersebut didorong oleh semakin bertambahnya produk yang dikeluarkan perbankan syariah dan bertambahnya jumlah Bank Umum Syariah yang beroperasi di Indonesia. Pada Juni 2010, jumlah Bank Syariah sudah mencapai 10 Bank dengan 1.058 kantor di seluruh Indonesia.

Menurut Bank Indonesia, Bank Umum Syariah akan bertambah satu lagi yaitu konversi Maybank Indocorp menjadi Maybank Syariah. Selain itu, ada dua investor asing Al-Barakah dan Asia Finance Bank ke Bank Indonesia, menyatakan ketertarikannya membuat Bank Syariah di Indonesia. Pada bulan Juni 2009, ada

5 Bank dan 643 kantor, kemudian pada bulan Desember 2009, jumlah bank bertambah menjadi 6 Bank dan 711 kantor.

Berdasarkan data Bank Indonesia, hingga akhir Juni 2010, total pembiayaan yang disalurkan Bank Syariah telah mencapai Rp 46,26 triliun. Angka ini naik 34,2 persen dibanding dengan pembiayaan per akhir Desember 2009 sebesar Rp 34,45 triliun. Jika dibandingkan dengan pembiayaan per Juni 2009 yang sebesar Rp 29,71 triliun, maka kinerja penyaluran pembiayaan hingga Juni 2010 ini sudah melonjak hingga 55,7 persen. Adapun aset Bank Syariah pada Juni 2009 mencapai total Rp 39,53 triliun dan berkembang menjadi Rp 61,12 triliun pada Juni 2010 (Anonim, 2010: 4).

Selain Bank Syariah, ada pula Unit Usaha Syariah yang masih menyatu dengan Bank Umum, sehingga total jumlah Bank yang bergerak di Industri Syariah termasuk Unit Usaha Syariah mencapai 33 Bank dengan 1.302 kantor dan total aset Rp75,2 triliun (Anonim, 2010: 4).

Atas dasar pemikiran di atas, maka perlu diadakan penelitian mengenai Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Pembantu Universitas Airlangga).

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang di sajikan di atas, dapat diambil perumusan masalah sebagai berikut:

A. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya?

1. Apakah faktor aman dan terpercaya yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
2. Apakah faktor pelayanan yang memuaskan yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
3. Apakah faktor kehalalan produk yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
4. Apakah faktor banyaknya produk/jasa yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
5. Apakah faktor banyaknya cabang yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
6. Apakah faktor kecepatan pelayanan yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
7. Apakah faktor customer service yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
8. Apakah faktor brand image yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
9. Apakah faktor kemudahan dijangkau yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
10. Apakah faktor jaminan yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?

11. Apakah faktor akurasi pelayanan yang tepat yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
  12. Apakah faktor ruang dan tempat pelayanan yang nyaman yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
  13. Apakah karena faktor lokasi strategis yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
  14. Apakah karena faktor kesopanan karyawan yang sopan dan tanggap yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
  15. Apakah faktor bagi hasil yang mempengaruhi nasabah melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah?
- B. Kelompok faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah tidak memilih produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan data-data yang disajikan di atas, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya, meliputi:
1. Faktor aman dan terpercaya
  2. Faktor pelayanan yang memuaskan
  3. Faktor kehalalan produk

4. Faktor banyaknya produk/jasa
5. Faktor banyaknya cabang
6. Faktor kecepatan pelayanan
7. Faktor customer service
8. Faktor brand image
9. Faktor mudah dijangkau
10. Faktor jaminan
11. Faktor akurasi pelayanan
12. Faktor ruang dan tempat pelayanan yang nyaman
13. Faktor lokasi strategis
14. Faktor kesopanan karyawan
15. Faktor bagi hasil

B. Untuk mengetahui kelompok faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan nasabah tidak memilih produk Bank Mandiri Syariah di Kota Surabaya.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai masukan bagi Bank Mandiri Syariah Kota Surabaya, agar dapat menarik sebanyak-banyaknya nasabah untuk melakukan transaksi.

2. Sebagai bahan informasi ilmiah bagi mahasiswa terutama bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis jurusan Ekonomi Pembangunan di Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.
3. Sebagai buku panduan pembuatan skripsi, guna melengkapi perbendaharaan kepastakaan di Universitas Pembangunan Nasional Surabaya.
4. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan bagi Instansi terkait dalam meningkatkan sistem oprasional dan pelayanan kepada masyarakat.
5. Menambah pengetahuan peneliti dan pembaca, sehingga dapat menambah ketertarikan untuk melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah di Kota Surabaya.